



Communication et organisation

31 | 2007

Migrations conceptuelles

De l'usage des TIC en entreprise. Analyses croisées entre Sciences de l'information et Sciences de gestion

Isabelle Comtet



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/161>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.161

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juillet 2007

Pagination : 94-107

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Isabelle Comtet, « De l'usage des TIC en entreprise. Analyses croisées entre Sciences de l'information et Sciences de gestion », *Communication et organisation* [En ligne], 31 | 2007, mis en ligne le 01 juillet 2010, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/161> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.161

Dossier : De la communication organisationnelle aux « approches communicationnelles »...

Résumé

Notre réflexion se centre ici sur les dimensions sociales, sociologiques et communicationnelles des situations de conception et de mise en place de dispositifs informatiques d'information et de communication. On se situe au cœur du problème de l'émergence d'un éventuel changement de mode de travail en lien avec la mise en œuvre et l'appropriation d'une nouvelle pratique. Il s'agit donc de penser le rapport humain et social aux T.I.C comme un construit. Cette perspective est envisagée par les Sciences de gestion, plus particulièrement en matière de Gestion des Ressources Humaines, et par les Sciences de l'Information et de la Communication. Nous verrons que ces deux perspectives d'étude, bien que souvent envisagées séparément, sont non seulement complémentaires, mais permettent ensemble d'appréhender de manière fine et précise le fonctionnement social et communicationnel de l'organisation au travers de l'usage des TIC.

Mots clés : conception de dispositifs informatiques, travail, appropriation des pratiques, rapport social et humain aux TIC, gestion des ressources humaines.

Abstract

We want to explore ICT's implementation in terms of social, sociological and communicational dimensions. Here, the real issue is the development of new ways of working related with ICT's appropriation. This should be understood like a social building. This perspective is considered by both Management Sciences (in terms of Human Resources Management) and Information and Communication Sciences. Both points of view have to be analysed not only in a complementary way but also in a comprehensive view in order to get an accurate and rigorous understanding of the social and organisational situation of ICT's use.

Keywords : engineering of data processing and communication systems, social relationships, organisations and ICT, human resources management, ICT use.

Isabelle Comtet est enseignant-chercheur à Grenoble, Ecole de Management en Communication des organisations, Gestion des Ressources Humaines, et Management. Son domaine de recherche porte sur la Communication des organisations et le Management plus particulièrement en lien avec la mise en place des Technologies d'Information et de Communication.

De l'usage des TIC en entreprise. Analyses croisées entre Sciences de l'information et Sciences de gestion

Isabelle Comtet

isabelle.comtet@grenoble-em.com

Depuis le renforcement des échanges inter et intra-entreprises, sur le plan national et surtout mondial, la conception et la mise en place de dispositifs informatiques d'information et de communication se développent fortement.

En fait, la problématique liée à l'usage des Technologies d'Information et de Communication (T.I.C) dans le milieu professionnel a une résonance non seulement économique (en termes de compétitivité) mais surtout sociale : il s'agit de regrouper des compétences éclatées et de faciliter un processus communicationnel désormais souvent distant. On peut ainsi penser que pour les organisations, l'usage de ces dispositifs ait pour objectif de maintenir ou d'accroître leur capacité de production en développant de nouvelles formes d'activités coordonnées, par la médiatisation de la communication et l'échange d'informations. Dans ces conditions, les concepteurs de produits informatiques et leurs commerciaux ne sont pas seuls concernés par la pratique efficace d'une technologie. Les entreprises, organisations et acteurs, pris dans le processus des activités distantes médiatisées, sont également impliqués, respectivement par la mise en œuvre de ces technologies, et par le processus d'appropriation et d'adaptation aux changements induits sur le plan de l'activité professionnelle.

La réflexion se centre ici sur les dimensions sociales, sociologiques et communicationnelles de cette situation. On se situe au cœur du problème de l'émergence d'un éventuel changement de mode de travail en lien avec la mise en œuvre et l'appropriation d'une nouvelle pratique technologique. Il s'agit donc de penser le rapport humain et social aux T.I.C comme un construit. Cette perspective est envisagée en particulier par les Sciences de gestion, plus particulièrement en matière de Gestion des Ressources Humaines, et par les Sciences de l'Information et de la Communication.

Cependant, leurs analyses ont parfois différé, notamment à cause de l'angle d'étude choisi : dans un premier cas, la réflexion débute souvent à partir d'un constat de dysfonctionnement de l'organisation. Elle cherche à y remédier à plus ou moins long terme ; dans l'autre cas, il s'agit plutôt d'envisager des situations complexes liées au

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

contexte d'action individuel et d'en extraire le sens dans une optique compréhensive globale.

Nous verrons que ces deux perspectives d'étude, bien que souvent envisagées séparément, sont non seulement complémentaires, mais permettent ensemble d'aborder de manière fine et précise le fonctionnement social et communicationnel de l'organisation au travers de l'usage des TIC.

Sciences de Gestion et Technologies

On a observé (Comtet, 1999)¹ que les TIC induisent des modes de fonctionnement souvent fondés sur de nouveaux mécanismes de coordination interpersonnels et sur des usages différents des circuits de communication, notamment médiatisés (comme, par exemple, le courrier électronique). Dans le même temps, elles modifient la manière habituelle d'envisager l'organisation du travail dans la mesure où l'usage de ces technologies génère souvent une évolution des métiers. Ces T.I.C sont ainsi non seulement des outils de coordination mais également et surtout des outils de production (prise de décision, co-écriture, etc.).

Cependant, leur efficacité ne repose pas uniquement sur leur mise en place "mécanique" dans l'entreprise. Elle implique de prendre en considération les conditions de la mise en œuvre du dispositif sociotechnique et pour l'accompagner : actuellement, nombre d'entreprises choisissent simultanément plusieurs technologies dont le besoin n'est pas avéré et dont la maîtrise est chaotique. Il y a donc souvent un usage partiel des dispositifs techniques. Cette multiplication de technologies inadéquates est souvent directement liée à un enjeu de marketing résultant d'une stratégie des offreurs face à un « phénomène de mode ». En fait, aujourd'hui, les T.I.C sont introduites « par grappes » dans les entreprises. « *[Elles] se présentent ainsi comme des grappes de technologies dont les différents éléments se recouvrent largement* » (Benghozi et Vacher, 1997)². Une pratique cohérente et homogène de ces outils par le corps social semble pourtant être primordiale pour une certaine efficacité professionnelle.

¹ Comtet I, *Systèmes collaboratifs et acteurs professionnels en réseau de communication*, Thèse de doctorat, Université Panthéon-Assas, 1999, Paris

² Benghozi PJ, Vacher B, « Les entreprises face à l'écrit électronique », in *Gérer et comprendre, annales des Mines*, 2000, p.13.

Les dimensions organisationnelles du travail

Dans cette perspective, les expériences ont montré (Comtet, 1999)³ que la technologie structure partiellement la production au moyen d'une modification des circuits traditionnels d'information et de communication. Elle peut ainsi permettre de rationaliser l'activité pour économiser le temps et augmenter la réflexivité. Dans le même temps, le rapport entre la technologie et l'organisation est largement structuré par les rapports sociaux. En effet, la mise en œuvre (quelque soit son niveau) d'une technologie par les acteurs, peut très bien être le résultat d'une adéquation entre des stratégies personnelles et collectives - par exemple, l'utilisation d'un groupware peut être à la fois liée à une volonté d'acteur de travailler à distance et à la nécessité d'une organisation de délocaliser une partie de l'activité (Kouloumdjian, Montandreaux, 1998)⁴. De ce fait, en prenant en compte l'ensemble du système, on peut globalement dire que la pratique d'une technologie et la mise en œuvre de celle-ci résultent du triple rapport entre les différents acteurs professionnels eux-mêmes, entre acteurs professionnels et institutionnels, et entre acteurs institutionnels.

On comprend qu'il soit alors nécessaire pour les responsables de faire évoluer dans le même mouvement la dynamique du système social (Alter, 1984)⁵. On relie ainsi une meilleure efficacité de la production au sein d'une structure à une modification du rapport entre l'organisation technologique imposée (stratégie individuelle et/ou collective d'un acteur institutionnel) et l'action effectuée (stratégie d'un acteur individuel ou collectif professionnel). En effet, la perspective organisationnelle du travail a pour objectif général de stabiliser et d'ajuster des comportements individuels et des stratégies (individuelles et collectives) avec la nécessité de produire une activité.

Or, on le sait, d'une manière générale, l'efficacité d'une organisation est dépendante de l'incertitude, notamment économique, liée au contexte externe (situation de concurrence, situation de récession etc.) et interne (grève, turn-over etc.) dans laquelle elle évolue. Le fait de ne pas prévoir de tels risques peut mettre une organisation en péril dans la mesure où cette dernière devra résoudre ces imprévus en

³Comtet I, *Systèmes collaboratifs et acteurs professionnels en réseau de communication*, Thèse de doctorat, Université Panthéon-Assas, 1999, Paris

⁴ Kouloumdjian MF, Montandreaux V, « Télétravail : dynamiques en jeu (individus, collectifs de travail, organisations) », in *Rapport à la Direction des Affaires Générales EDF*, 1998, Paris.

⁵ Alter N, « La bureautique et le partage du pouvoir », in *Revue française de gestion*, Novembre-Décembre, 1984, Paris.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

urgence, donc dans de mauvaises conditions. Pour l'entreprise, il peut y aller de sa survie financière. Il est clair que le caractère mouvant et instable du contexte accroît les risques et l'état de tension des différents acteurs par rapport aux objectifs à réaliser qui sont des objectifs à termes variables. Le souci du manager, quant à l'avenir de l'entreprise, lui impose donc d'élaborer et de mettre en place un certain nombre de facteurs de structuration de l'environnement visant à réduire, autant que faire se peut les imprévisibilités socio-économiques. Il s'agit ainsi de mettre en place un système de production suffisamment rationalisé, c'est-à-dire utilisant des réglementations et des procédures pour codifier l'organisation technique et humaine de l'organisation (Lafaye, 1996)⁶. Réduire l'incertitude implique donc de déterminer des procédures de travail pour canaliser, le plus possible, l'action sociale.

On voit bien en quoi les TIC peuvent être des outils d'aide à la structuration des activités professionnelles d'un collectif de travail. Cette structuration des contextes d'actions mêle comportements individuels et collectifs. On passe donc à un niveau intermédiaire entre l'organisation prescrite des activités et la réalisation de celles-ci par les acteurs. Cette dimension organisationnelle constitue un des contextes d'action primordiaux des acteurs professionnels.

La maîtrise du contexte d'action collectif

Il est important de prendre en compte l'action sociale dans la mesure où l'on traite d'acteurs situés dans des espaces d'actions structurés (Friedberg, 1993)⁷. C'est pourquoi il est pertinent de traiter la question des usages des outils technologiques en considérant l'environnement dans lequel est réalisée l'activité via le dispositif sociotechnique.

En Sciences de Gestion, la sociologie des organisations prend en charge la technologie, parmi les contraintes du contexte qu'elle envisage. Elle est donc de plain pied dans la problématique de la communication professionnelle médiatisée. Dès lors, elle permet de réfléchir sur le fonctionnement de la vie interne d'un groupe et sur son système de relation. Nous pouvons prendre en considération le questionnement sur le contexte d'action collectif qui concerne le fonctionnement du groupe dans l'organisation. Cette approche théorique nous apporte un ensemble d'explications quant au « fonctionnement » (c'est-à-dire aux jeux de comportements, aux postures de réactions) d'un individu dans une organisation du travail ;

⁶ Lafaye C, *La sociologie des organisations*, Nathan, 1996, Paris.

⁷ Friedberg E, *Le pouvoir et la règle*, Le Seuil, 1993, Paris.

il s'agit par exemple de l'approche de l'analyse stratégique des acteurs (qui correspond à la stratégie individuelle et collective développée par chacun) ou encore celle de l'analyse organisationnelle (qui reprend, notamment, les concepts de pouvoir, d'incertitude, et d'autorégulation inhérents aux situations d'activité sociale).

L'approche organisationnelle, développée au travers de la sociologie des organisations entre autres par Erhard Friedberg, nous semble pertinente pour étudier le rapport des TIC aux organisations. Elle a pour référent l'existence d'un minimum de coopération dans l'activité professionnelle et met en évidence qu'il existe des règles et des structures qui visent à stabiliser le construit social et stratégique, qui met en jeu l'acteur et sa rationalité. On considère l'individu en tant qu'acteur humain d'abord, puis, l'acteur comme personne intéressée, c'est-à-dire que l'on estime que tout acteur fait preuve de rationalité et de calcul d'intérêt pour lui-même. Par ailleurs, la notion de construit social implique l'idée de système : les comportements des acteurs sont insérés dans un système de relations sociales, c'est-à-dire dans un contexte immédiat d'action (Friedberg, 1993). Enfin, s'intéresser au construit social nécessite d'aborder le pouvoir comme capacité d'action. En effet, une action collective représente une association (obligée ou décidée) d'acteurs en vue de coopérer, pour faire face à un problème et de manière générale, à des incertitudes. Friedberg explique ainsi qu'« *Etayée sur les incertitudes inhérentes aux problèmes à résoudre, toute structure d'action collective, donc tout système d'action [concret] se constitue comme un système de pouvoir. En tant que construit humain, elle aménage, régularise, «apprivoise» et crée du pouvoir pour permettre aux acteurs de coopérer [...]* » (Friedberg, 1993)⁸. Ces trois axes de développement du construit social structurent l'approche organisationnelle. Il est donc opératoire, pour nous, d'utiliser le cadre de la sociologie appliquée aux organisations en particulier sur le plan des règles collectives édictées par l'organisation et générant une capacité à ordonner des conduites en son sein. Ce niveau d'analyse est essentiel dans la mesure où l'organisation y exprime ou non la volonté des responsables à mettre en place des systèmes de communication médiatisée, synchrone ou asynchrone, et à ériger des règles propres à un travail qui se veut plus ou moins commun entre tous les acteurs en présence.

⁸ Friedberg E, *Le pouvoir et la règle*, Le Seuil, 1993, Paris, p.261.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

TIC et Sciences de l'information et de la Communication

Parallèlement, dans les années 80, les T.I.C (multimédias, réseaux, systèmes collaboratifs à distance...) ont évolué vers une conception de plus en plus centrée sur l'utilisateur donc, plus ou moins directement sur l'action sociale. Cette évolution a accompagné une remise en cause du modèle informatique selon lequel l'homme, ou du moins le cerveau humain, serait réduit à une fonction d'ordinateur. Autrement dit, les acteurs ne travaillent pas uniquement de manière logique et rationnelle en fonction d'informations émises et reçues de manière linéaire et univoque⁹. Les acteurs agissent de surcroît en lien avec le méta-processus interactionnel dans lequel ils se situent et qui influence l'action qu'ils doivent mettre en œuvre. Il nous faut donc prendre en compte un niveau encore plus fin de la communication intra-groupe qui est celui de l'interaction.

Les études actuelles sur le travail et ses transformations ont fait émerger le problème de la dimension communicationnelle du travail (Lacoste, 1993¹⁰). Cette dernière semble essentiellement liée à l'activité langagière du collectif. Pour M. Lacoste, « *Le langage peut être amené à jouer un rôle essentiel dans l'approche conjointe de la signification. L'analyse du langage permet alors de suivre, dans leurs déroulements complexes, les tentatives pour élaborer en contexte les conditions d'une action commune* »¹¹. Au cours du déroulement d'une activité, les acteurs échangent des informations, s'organisent, signifient leurs intentions, interprètent et essaient de comprendre celles du partenaire, essaient d'atteindre un accord qui leur permettra d'élargir, ne serait-ce qu'un peu, leur champ d'autonomie et d'action. Pour ce faire, les acteurs utilisent le langage. Celui-ci est non seulement un système social de signes pourvu d'une certaine structure mais il est encore un « instrument » (Caron, 1989)¹². Autant, si ce n'est plus que les interactions non-verbales, les interactions langagières sont ainsi au cœur de la plupart des activités interpersonnelles parmi lesquelles les activités professionnelles.

⁹ Ce que les psychosociologues et les sociologues avaient mis en évidence depuis un certain temps (cf. les travaux de Moscovici sur les représentations ou ceux de Weber ou Shütz sur le sens).

¹⁰ Lacoste M, « Interaction située et dimension collective du travail », in *Les aspects collectifs du travail*, Octarès, 1993 Toulouse.

¹¹ Lacoste M, « Interaction et compétences différenciées », in *Réseaux*, n°43, Cnet, 1990, Paris, p.85.

¹² Caron J, *Précis de psycholinguistique*, PUF, 1989, Paris.

Les SIC et la sociologie pragmatique

La prise en compte pour l'étude de l'interaction sociale de l'activité langagière s'impose donc – de plus le cadre linguistique rassure, contrôle -, même si (et surtout) l'activité de langage dans les situations de travail n'est pas réductible aux langages opératoires qui permettent de résoudre les problèmes des acteurs engagés dans une activité collective. C'est pourquoi, pour prendre en compte l'activité langagière dans une situation d'activité collective, la théorie la plus pertinente en termes de cadre d'analyse nous semble être la théorie de l'action située de L. Suchman, relevant d'une analyse socio-pragmatique des situations d'action. Il s'agit d'étudier l'action comme produit et résultat d'une situation sociale. L'analyse située de l'action peut tout à fait se concevoir dans le cadre des sciences sociales (et non uniquement dans le cadre des sciences cognitives). La situation y est alors étudiée en fonction de la communication verbale et de l'interaction sociale.

Dans cette visée, la coopération devient une modalité d'action essentielle à l'interaction Personne-Machine-Personne, dans la mesure où les tâches professionnelles sont menées par des équipes dont l'activité paraît conditionnée selon la manière dont l'information est communiquée. M. Lacoste souligne que « *Les occasions de mises en commun, d'explication, de confrontation, de clarification rétrospective ou prospective sont fondamentales dans la vie des savoirs professionnels. Et le rôle du langage, dans son caractère réflexif est donc posé comme central, puisqu'il est le produit de l'effort nécessaire, du point de vue des acteurs eux-mêmes pour faire coexister des savoirs hétérogènes et irréductibles* » (1990)¹³. On voit que l'analyse située du travail modifie le concept de coopération et met en évidence l'existence d'un continuum entre les tâches individuelles et les tâches menées en équipes grâce à la dynamique des interactions. En d'autres termes, l'approche de l'action située en ce qui concerne le travail d'équipe veut rendre compte du fait que la coopération met en jeu un équilibre aléatoire entre activité individuelle et activité en coopération. La dynamique des interactions y induit différentes formes de coordination qui tendent vers la coopération en gardant des formes d'action individuelle des acteurs.

¹³ Lacoste M., « Interaction et compétences différenciées », in *Réseaux*, n°43, Cnet, 1990, Paris, p.83.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

La maîtrise du contexte d'action individuel

La démarche de la sociologie pragmatique centre dès lors notre réflexion sur la place centrale du contexte pour réaliser une activité sociale à l'aide d'un dispositif sociotechnique, c'est-à-dire d'un système mêlant la dimension sociale et la dimension technologique dans la mesure où elles sont en interaction constante. Le questionnement est ici porté sur le contexte d'action individuelle qui recouvre le rapport de l'acteur à l'outil.

Pour prendre ces dimensions en considération, la sociologie pragmatique donne donc une double entrée de recherche qui est celle de la sociolinguistique (pour d'analyser l'état des relations interpersonnelles distantes médiatisées) et celle de l'analyse située de l'action. Cette dernière ouvre un axe de réflexion concernant le contexte matériel et social, la distribution de l'accès à l'information et pose la coopération comme composante des interactions communicatives.

Dire que des interactions correspondent à de l'action située revient à évoquer deux niveaux de réalités : un premier concerne l'activité de parole : cette idée a été développée par Goffman¹⁴, puis reprise par la suite par le courant éthnométhodologique et, notamment par L. Suchman (1987)¹⁵. Il s'agit de montrer que dans une situation de communication entre deux acteurs, ceux-ci rendent manifeste un « *foyer d'attention* ». Leur action est donc située, c'est-à-dire orientée et dépendante de l'action du destinataire.

Lucy Suchman explique : « *La stabilité du monde social [...] n'est pas due à une structure figée, mais aux situations d'actions qui créent et soutiennent la compréhension partagée des occasions d'interactions. Les contraintes sociales liées aux actions sont toujours identifiées comme relatives à un ensemble de contraintes spécifiques et irréproductibles* »¹⁶(1987)¹⁷. L'objectif de cette approche est de souligner l'irréductibilité des interactions sociales par rapport aux interactions avec les machines et la technologie. On peut considérer

¹⁴ Goffman E, *Asylums*, DoubleDay, New York, Trad Ed de Minuit, 1968, Paris.

¹⁵Suchman L, *Plans and situated actions: the problem of human machine communication*, Cambridge University Press, 1987, Cambridge.

¹⁶Traduction I. Comtet : « *The stability of the social world [...] is not due to an eternal struture, but to situated actions that create and sustain shared understanding on specific occasions of interaction. Social constraints on appropriate action are always identified relative to some unique and unreproducible set of circumstances* ».

¹⁷Suchman L, *Plans and situated actions: the problem of human machine communication*, Cambridge University Press, 1987, Cambridge, p.66.

qu'un second niveau de réalité, complémentaire, est proposé par Lave (1988)¹⁸. Son approche consiste à comprendre comment des « environnements équipés » d'artefacts et d'objets peuvent jouer un rôle de guide pour l'action en facilitant l'exécution. Pour lui, le savoir dépend fortement de l'environnement. L'action située hérite d'une conception de la situation, pensée à la fois en termes de communication verbale et d'interaction sociale médiatisée. Dans cette perspective, pour Suchman, le terme d'action située désigne le modèle de l'action propre à l'éthnométhodologie : « [...] pour désigner l'action orientée vers un but, j'ai introduit le terme d'action située. Ce terme souligne que chaque cours d'action¹⁹ dépend de façon essentielle des matériaux utilisés et des circonstances sociales » (Suchman, 1987)²⁰. On note que, selon cet auteur, l'interaction sociale est située dans la mesure où elle possède une propriété de contextualisation, c'est-à-dire l'accès mutuel (au moins à deux acteurs) aux circonstances immédiates de la situation. L'approche située prend ainsi nettement le parti d'une théorie interactionniste de l'action. L'accès au contexte est donc important, mais celui-ci n'est pas donné d'avance : il est le résultat d'une interaction. Dès lors, la communication verbale offre la possibilité d'agir dans un environnement qui est à la fois le produit et le cadre de cette action. La communication verbale contient toutes les coordonnées formées avec le contexte et représente l'immersion du locuteur dans l'acte de parole et dans les circonstances immédiates auxquelles il se réfère (Conein, Jacopin, 1994)²¹. Selon Suchman encore, l'activité de parole est énoncée dans la situation et constitue le contexte de son emploi.

Dès lors, la complexité de l'action est fortement mise en évidence et prise en charge. L'action pour être identifiée, doit être interprétée (implicitement ou explicitement) en particulier au travers de la

¹⁸ Lave J, *Cognition in practice*, Cambridge University Press, 1988, Cambridge.

¹⁹ Cours d'action : « est retenue comme activité, dans cette perspective, ce qui est montrable, racontable, et commentable à tout instant par les acteurs à un observateur-interlocuteur dans des conditions normales d'interlocution. Ces conditions impliquent par exemple le partage minimum de langage commun, une confiance mutuelle et un contrat clair entre acteurs et observateurs concernant les visées pratiques, le déroulement et la constitution des résultats de l'étude » (Theureau J, Filippi G, (1994), « Cours d'action et conception d'un système d'aide à la coordination », in *Sociologie du travail* 4/94, Dunod, Paris, p.550).

²⁰ Suchman L, *Plans and situated actions, The problem of human machine communication*, Cambridge University Press, 1987, Cambridge, Cités par Conein, Jacopin, « Action située et cognition : le savoir en place », in *Sociologie du travail*, n°36, Dunod, 1994, Paris, p.478.

²¹ Conein B, Jacopin E, « Action située et cognition : le savoir en place », in *Sociologie du travail*, n°36, 1994, Dunod, Paris.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

communication. Ce processus nécessite que les acteurs connaissent et comprennent les situations dans lesquelles ils sont, sur un plan social, économique, culturel, et technologique ; les acteurs interprètent les faits et les intentions de leurs partenaires et agissent finalement en fonction du processus interactionnel dans lequel ils se situent et dont ils ont la compréhension grâce au processus de communication, dans notre cas médiatisée, engagé au cours de l'action sociale.

La complémentarité des SIC et des SG

Ce qui se profile, c'est la nécessité, pour une organisation, de repenser sa structure interne en termes de communication, de relations, de définitions de rôles et d'implication de chacun préalablement au développement d'une activité liée à l'usage des TIC ; or, on sait combien généralement les organisations (publiques ou privées) sont réticentes à remettre en question leur structure interne et donc leur fonctionnement ; il est cependant important de s'intéresser à la fois au niveau individuel et au niveau collectif. Dès lors, parler de changement suppose - et même exige - de penser l'adaptation à ces deux niveaux : la réussite d'activités plurielles distantes implique un nouvel exercice du métier et des savoirs.

En fait, nous avons compris que les TIC, comme vecteur technologique de l'activité professionnelle interviennent fondamentalement dans la manière dont le groupe et l'organisation fonctionnent. Un des enjeux actuels de leur usage est donc d'analyser et de comprendre en profondeur comment les groupes et les organisations évoluent autour de l'usage de ces systèmes collaboratifs. Par ailleurs, on s'interroge nécessairement sur le concept clé de «travail» mais il ne faut pas oublier que ce type d'activité est ancré, d'une part dans un processus organisationnel et social, et d'autre part dans un agir individuel et collectif, éléments qui le modifient, le transforment et le font de toute façon évoluer au gré des interactions, lesquelles sont elles-mêmes influencées par la technologie.

Ces éléments mettent en évidence la nécessité d'une reconfiguration consciente et volontaire, particulièrement en termes de Gestion des Ressources Humaines, des interactions sociales dans le cas d'activités de travail pluriel lié à l'usage des TIC.

Dans le cadre des SIC, l'intérêt est d'offrir une analyse fondée sur une double approche théorique à partir de l'appréhension du statut du dispositif sociotechnique, et de la compréhension du rôle du dispositif sociotechnique. L'appréhension du statut du dispositif sociotechnique permet d'établir le lien qui existe entre la technologie et le social. Il

souligne et montre les enjeux liés à la place de la communication dans les usages des technologies. La compréhension du rôle du dispositif sociotechnique quant à lui met l'accent sur les usages des systèmes informatiques pour la réalisation d'une activité professionnelle. Ces usages permettent de retracer et d'exprimer les situations sociales essentielles à tout travail utilisant les TIC.

La compréhension d'un objet aussi complexe, n'est possible qu'en développant une problématique sous un double axe de recherche : par exemple, celui de la sociologie des organisations et celui de la sociologie pragmatique, c'est-à-dire en conjuguant Sciences de Gestion et Sciences de l'Information et de la Communication. La problématique des usages des TIC permet de travailler en même temps sur les pratiques des dispositifs sociotechniques dans le travail et sur la formation du lien social au travers d'une communication médiatisée par des outils technologiques. La façon d'envisager l'objet d'étude, de le problématiser, prend en compte l'usager en tant qu'acteur de sa propre communication, souligne d'éventuels écarts par rapport à des prescriptions d'usages, facilite l'étude des significations des usages pour une technologie employée dans un contexte donné socio-économique donné. Certes, toutes les variables de la situation ne sont pas prises en compte, mais deux niveaux d'analyse micro et méso se croisent et se recoupent pour mieux donner à voir la réalité.

Conclusion

L'étude des usages des TIC dans les organisations professionnelles implique de prendre en compte les caractéristiques intrinsèques de l'outil, les pratiques existantes des utilisateurs, les conditions de réalisation de l'activité elle-même et la nature de cette dernière. On peut affirmer que les usages des TIC configurent autrement l'accomplissement d'une activité quelle qu'elle soit. En effet, cette forme de travail médiatisé possède différentes caractéristiques organisationnelles et communicationnelles qui diffèrent de celles habituellement existant dans le cadre d'une activité professionnelle « traditionnelle », c'est-à-dire supposant un travail en face-à-face. Dès lors, il est primordial de comprendre dans quelle mesure les usages de ces TIC transforment l'organisation individuelle et collective d'une activité plurielle²², puisque celle-ci est désormais médiatisée. Plus précisément, il s'agit de comprendre comment ces usages modifient le

²² Nous prenons "plurielle" dans l'acception la plus usuelle qui est celle d'une activité impliquant un nombre de personnes supérieur à une unité. Nous utiliserons le terme "collectif" pour évoquer des personnes constituées en groupe.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

processus communicationnel grâce auquel des acteurs travaillent ensemble.

L'idée de départ est que la communication effective des acteurs au sein d'une activité médiatisée semble impliquer une reconfiguration des liens sociaux habituels. Il s'agit de prendre en compte la plus ou moins grande synergie autorisée par les dispositifs et les variables de la situation. Dans cette perspective, l'appréhension et l'étude des usages sociaux des TIC à partir d'une double approche scientifique et théorique nous semble intéressante et pertinente. L'approche organisationnelle (sociologie des organisations) et l'approche socio-pragmatique des interactions sont généralement dissociées dans la mesure où elles n'ont pas le même niveau de réflexion. Néanmoins, la possibilité qu'offrent les Sciences de l'Information et de la Communication, en tant qu'interdiscipline, d'élaborer une problématique à partir de plusieurs axes théoriques, favorise clairement une compréhension plus complète des usages d'outils technologiques au sein de réseaux professionnels.

Bibliographie

Alter N, « La bureautique et le partage du pouvoir », in *La revue française de gestion*, Novembre-Décembre, Paris, 1984.

Benghozi PJ, Vacher B, « Les entreprises face à l'écrit électronique », in *Gérer et Comprendre*, Annales des Mines, Paris, 2000, p.13.

Caron J, *Précis de psycholinguistique*, PUF, Paris, 1989.

Comtet I, *Systèmes collaboratifs et acteurs professionnels en réseau de communication*, Thèse de doctorat, Université Panthéon-Assas, Paris, 1999.

Conein B, Jacopin E, « Action située et cognition : le savoir en place », in *Sociologie du travail*, n°36, Dunod, Paris, 1994.

Friedberg E, *Le pouvoir et la règle*, Le Seuil, Paris, 1993.

Goffman E, *Asylums*, DoubleDay, New York, Trad Ed. De Minuit, Paris, 1968.

Kouloumdjian MF, Montandreaux V, « Télétravail : dynamiques en jeu (individus, collectifs de travail, organisations) », in *Rapport à la Direction des Affaires Générales EDF*, Paris, 1998.

Lacoste M, « Interaction et compétences différenciées », in *Réseaux*, n°43, Cnet, Paris, 1992, p.85.

Lacoste M, « Interaction située et dimension collective du travail », in *Les aspects collectifs du travail*, Octarès, Toulouse, 1993.

Lafaye C, *La sociologie des organisations*, Nathan, Paris, 1996.

Lave J, *Cognition in practice*, Cambridge University Press, 1988, Cambridge.

Suchman L, *Plans and situated actions: the problem of human machine communication*, Cambridge University Press, 1987, Cambridge, p.478.

Theureau J, Filippi G, « Cours d'action et conception d'un système d'aide à la coordination », in *Sociologie du travail* 4/94, Dunod, Paris, 1994.